



GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

Construindo uma Nova História!

GESTÃO: 2021-2024

PROJETO DE LEI Nº 010, DE 01 DE ABRIL DE 2021

Regulamenta o acesso à informação previsto nos incisos XXXIII do art. 5º, inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, institui o Conselho de Usuários nos moldes do art.18 e seguintes da Lei Federal nº 13.460/2017 e dá outras providências.

O Sr. **Carlos Eduardo Carmona Lourenço**, Prefeito Municipal de Balsamo, Comarca de Mirassol, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais;

FAZ SABER, que a Câmara Municipal aprova e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Balsamo tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município eventualmente detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

§1º: Esta Ouvidoria constitui instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública à sociedade, assegurando a todo o interessado o direito de apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços prestados no âmbito do Poder Público Municipal.

§2º: São atribuições da Ouvidoria Municipal de Balsamo:

I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;



GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

Construindo uma Nova História!

GESTÃO: 2021-2024

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§3º: A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município de Balsamo será composta por 01 (um) servidor recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito. O servidor designado pelo Prefeito Municipal, na forma aqui disciplinada, será denominado Ouvidor.

Art. 2º Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários tendo por objetivo a participação dos cidadãos no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos que será feita por meio deste Conselho.

§1º O Conselho Municipal de Usuários é órgão consultivo, integrante da estrutura da Ouvidoria Municipal, dotado das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 3º A composição do Conselho Municipal de Usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único: A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado não ultrapassando a proporção de 02 (dois) conselheiros para até 10.000 (dez mil) habitantes.

Art. 4º O Conselho Municipal de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor, podendo, mediante votação da maioria absoluta de seus membros, oferecer veto à indicação.

Art. 5º A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.



GOVERNO MUNICIPAL **BÁLSAMO**

Construindo uma Nova História!

GESTÃO: 2021-2024

Art 6º A Ouvidoria Municipal e o Conselho Municipal de Usuários, de forma conjunta, deverão divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar acerca dos serviços prestados pela Administração Pública, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos perante os cidadãos e padrões de qualidade de atendimento.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando informações relacionadas a:

- I** - especificação dos serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso ao serviço especificado;
- III** - principais etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - forma de prestação do serviço;
- VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá também detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I** - prioridades de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV** - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio da Prefeitura Municipal.

Art 7º A Ouvidoria Municipal e o Conselho Municipal de Usuários, de forma conjunta, deverão emitir Relatório Anual de Satisfação, avaliando os serviços prestados pela Administração Pública nos seguintes aspectos:

- I** - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II** - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III** - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV** - quantidade de manifestações de usuários; e
- V** - medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



GOVERNO MUNICIPAL
BÁLSAMO

Construindo uma Nova História!

GESTÃO: 2021-2024

Parágrafo Único: O Relatório Anual de Satisfação deverá ser integralmente publicado no sítio Prefeitura Municipal incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários além de conter indicação das medidas empregadas para reorientar e ajustar os serviços prestados de forma deficiente de acordo com os padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º O usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos.

§1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Municipal e conterà a identificação do requerente sem que tais exigências inviabilizem sua manifestação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Municipal.

Art. 9º A manifestação de que trata o art. 8º poderá ser feita por meio eletrônico, no sítio da Prefeitura Municipal, mediante correspondência convencional com Aviso de Recebimento ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º No caso de manifestação por meio eletrônico prevista no *caput* do artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria Municipal requerer certificação digital da identidade do usuário.

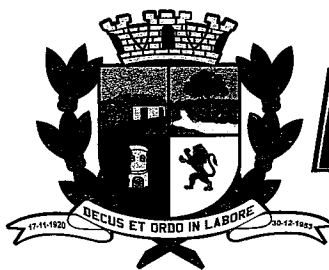
Art. 10º Deverá ser disponibilizado ao usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação da manifestação de que trata o *caput* do art. 8º, sendo facultada ao usuário sua utilização.

Art. 11 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12 Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Prefeito Senhor “José Bento Geraldês”, 01 de abril de 2021.


Carlos Eduardo Carmona Lourenço
Prefeito Municipal



GOVERNO MUNICIPAL
BÁLSAMO

Construindo uma Nova História!

GESTÃO: 2021-2024

JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE LEI Nº 010/2021

**Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,**

O presente Projeto de Lei se faz necessário porque visa regulamentar o acesso à informação previsto nos incisos XXXIII do art. 5º, inciso II, do § 3º, do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, instituindo o Conselho de Usuários nos moldes do art. 18 e seguintes da Lei Federal nº 13.460/2017.

Paço Municipal “Prefeito José Bento Geraldês”, 01 de Abril de 2021.


Carlos Eduardo Carmona Lourenço
Prefeito Municipal